

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

**Directoraat-generaal
Bedrijfsleven & Innovatie**
Directie Regio

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Overheidsidentificatienr
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/ez

Datum 6 oktober 2017
Betreft Halfjaarrapportage eerste helft 2017 Onafhankelijke Raadsman

Ons kenmerk
DGBI-DR / 17153263

Bijlage
1

Geachte Voorzitter,

De Onafhankelijke Raadsman brengt halfjaarlijks een rapportage uit over de afhandeling van schade en de versterking van gebouwen als gevolg van de gaswinning in Groningen. Hierbij bied ik uw Kamer de halfjaarrapportage van de Onafhankelijke Raadsman over de eerste helft van 2017 aan.

De Onafhankelijke Raadsman heeft het afgelopen half jaar 127 klachten binnengekregen. Dit aantal ligt rond het gemiddelde van het aantal klachten van de afgelopen 3 jaar. Van deze klachten hadden er 107 betrekking op schadeafhandeling en hadden 20 klachten betrekking op de versterkingsopgave. Naar aanleiding van deze klachten blijkt dat de communicatie (60%) en de afhandelingstermijnen met betrekking tot de schadeafhandeling (48%) en de versterkingsopgave niet naar behoren verloopt. Volgens de Onafhankelijk Raadsman heeft dit mede te maken met de onduidelijkheid over de procedures alsmede de verdeling van de verantwoordelijkheden. Dit geldt voor zowel de bewoners als voor de medewerkers van de betrokken organisaties. Overigens constateert de Raadsman wel dat het relatieve aantal dossiers dat tussen de 6 en 12 maanden openstaat, het afgelopen half jaar gedaald is van 45% naar 28%.

Daarnaast zijn er ook andere klachten gemeld bij de Onafhankelijk Raadsman. Concreet geeft hij de volgende aanbevelingen:

1. De Raadsman is positief over het feit dat er een nieuw schadeprotocol in ontwikkeling is waarin naar een fundamenteel andere aanpak van de afhandeling van schademeldingen wordt gekeken. Hij geeft echter wel aan dat het nieuwe schadeprotocol op korte termijn voorhanden zou moeten zijn en dat onafhankelijkheid en minder bureaucratie belangrijke kernpunten zijn daarbij.
2. De NCG en met name CVW zullen zich moeten inspannen om de communicatie te verbeteren. Te vaak blijven vragen van inwoners onbeantwoord. Er zou meer capaciteit beschikbaar moeten zijn om de communicatie met inwoners voldoende aandacht te geven.
3. CVW zal zich moeten inspannen om de communicatieprocessen rond versterking op een adequaat niveau te brengen, zodat dit op orde is wanneer CVW de taak van bewonersbegeleiding overneemt van NCG.
4. In het versterkingsprogramma dient voldoende aandacht te zijn voor de individuele situatie van de eigenaar.

5. Er dienen snel beleid en praktische maatregelen te worden ontwikkeld om de sociaal-maatschappelijke impact van de versterking te beperken.
6. De Rijksoverheid c.q. de staat dient zijn verantwoordelijkheid te nemen in het brede gaswinningsdossier, onder meer via het nieuwe schadeprotocol.
7. Er dient meer duidelijkheid te komen in rolverdeling en verantwoordelijkheden. Voor inwoners - maar ook voor professionals - is het vaak onduidelijk wie het mandaat heeft om beslissingen te nemen.

Uit de aanbevelingen van de Onafhankelijke Raadsman maak ik op dat de communicatie richting de bewoners, de onderlinge afstemming tussen organisaties en de duidelijkheid ten opzichte van de verantwoordelijkheden nadere aandacht behoeven. De Onafhankelijk Raadsman vraagt in zijn advies de aandacht voor de invloed op communicatie van personele wijzigingen, "hokjesdenken" en overhevelen van taken en bevoegdheden. De NCG heeft mij laten weten hieraan aandacht te besteden, samen met NAM en CVW. Wat betreft schadeafhandeling ben ik samen met regionale partijen onder de regie van de NCG in overleg om te komen tot een nieuw schadeprotocol. In mijn brief van 19 september jl. (Kamerstuk 33529, nr. 383) heb ik de stand van zaken met betrekking tot de versterkingsopgave en het schadeprotocol nader toegelicht. In relatie tot dit schadeprotocol heb ik in het debat van 4 juli jl. toegezegd te komen tot een schadefonds. De verkenning tot dit fonds heb ik daarna direct gestart. Ik of mijn opvolger zal uw Kamer zo spoedig mogelijk informeren over de uitkomsten van deze verkenning. Daarmee geef ik invulling aan de verantwoordelijkheid die de Onafhankelijk Raadsman benoemt in zijn rapportage.

Ik hecht er, met de Onafhankelijk Raadsman, grote waarde aan dat de sociaal-maatschappelijke impact de juiste aandacht krijgt. In het Meerjarenprogramma van de NCG en de uitwerking hiervan bij de schadeafhandeling en de versterkingsopgave zie ik ook dat hier in toenemende mate de nadruk op ligt. Deze aandacht voor de individuele bewoner en zijn of haar persoonlijke situatie blijft ook in de komende periode een belangrijk aandachtspunt.

(w.g.) H.G.J. Kamp
Minister van Economische Zaken